



โดย : สุรพงศ์สุทนต์ สุตองวน

## วันแห่งการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ประจำปี 2554

### DSS KM Day 11 สิงหาคม 2554



กรม  
วิทยาศาสตร์  
บริการ



เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2554 ผู้เขียนได้มีโอกาสไปเป็นแขกผู้รับเชิญ เพื่อสังเกตการณ์การจัดงานวันแห่งการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ประจำปี 2554 หรือ DSS KM Day จึงเกิดแรงบันดาลใจที่อยากจะแลกเปลี่ยน และเล่าเรื่องบรรยากาศของงาน KM Day ให้ท่านผู้อ่าน KMLite ได้ฟัง คร่าวๆ ดังต่อไปนี้

DSS KM Day 11 สิงหาคม 2554

วันแห่งการจัดการความรู้ของ วศ. นั้น จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ คือ

- ให้ชาว วศ. ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการ
- เปิดโอกาสให้ชาว วศ. เล่าถึงความสนใจในการทำ KM กลับกรองจากความรักความผูกพัน ที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ในวัน KM Day ของชาว วศ. นี้ มีกิจกรรมที่น่าสนใจมากมาย เช่น

- การบรรยายเรื่อง “ทำ KM อย่างไร ให้เนียนไปกับงาน”
- การประกาศ “รายชื่อบุคคล KM ดีเด่น ของสำนัก/โครงการ”
- การนำเสนอผลงาน KM ของแต่ละส่วนงาน โดย CKO ที่รับผิดชอบ
- การถ่ายทอดเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจจากวิทยากรพิเศษที่มีความเชี่ยวชาญเรื่อง KM โดยเฉพาะ

เมื่อรับฟังแล้ว ผู้เขียนได้นำมาพิจารณา และเขียนเป็นบทสรุปผลที่ได้จากการรับฟังการจัดการความรู้ของ วศ. ได้ในประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

### 1. ได้ทราบถึงรูปแบบการจัดการความรู้ภายในองค์กรของ วศ. รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการนำไปสู่การปฏิบัติจริง นั่นคือ KM ที่ทำไปนั้นไม่เนียนไปกับงานเท่าที่ควร

ประเด็นนี้ทาง วศ. ได้เชิญ คุณธวัช หมดเฒ่า จากสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม มาแนะนำแนวทางการทำ KM ให้เนียน ได้ข้อสรุปว่า เหตุที่ KM องค์กรของรัฐไม่ค่อยเนียน เป็นเพราะว่า

- มีกฎเกณฑ์ ระบบต่าง ๆ มากมายเกินไป ไม่ยืดหยุ่น
- คนทำงานรู้สึกว่าการทำ KM เป็นภาระอันหนักอึ้ง รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำ แทนที่จะได้ประโยชน์สามารถนำความรู้ที่สั่งสมมาใช้แบ่งปันในการแก้ปัญหา ความรู้สึกที่ได้เลยไม่ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ยกตัวอย่าง ม้าล่าป่าง ถูกบังตาทั้งสองข้างไม่ให้เห็น ทิวทัศน์ข้างทาง ให้มองไปแต่ข้างหน้าอย่างเดียว คือ จุดหมายปลายทาง เพราะกลัวม้าจะวอกแวก แต่เราเป็นคนไม่อยากให้เหมือนม้าล่าป่าง เพราะระหว่างทางที่ไปถึงจุดหมาย ล้วนแล้วแต่มีสิ่งที่น่าสนใจให้เก็บเกี่ยวประสบการณ์ เป็นเกร็ดความรู้ที่ต้องสั่งสมก่อนที่จะไปถึงแก่นของความรู้



ผู้เขียนรู้สึกว่าเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์และการให้ข้อคิดเห็นที่น่าสนใจและตรงประเด็นดี นอกจากนั้นคุณธวัชฯ ยังมีข้อคิดเกี่ยวกับกรอบสาระในการจัดเก็บความรู้แบบมีเหตุผลเชิงการใช้อารมณณ์และมีเหตุผลมาจับ ผลที่ได้คะแนนจะต่างกัน ยกตัวอย่าง เขาเปิดสไลด์รูปภาพหมีมีความสุข (ยิ้ม) รอบข้างมีผึ้ง มีหัวใจ มีดอกไม้ มีผีเสื้อ อยู่ภายในกรอบสี่เหลี่ยม ให้กระดาษมาเขียนรูปกันคนละแผ่น ทุกคนในห้องประชุมพลัดพลัดกันใหญ่ ใช้เวลาทั้งสิ้น 4 นาที เมื่อเขียนรูปให้เขียนชื่อผู้เขียนลงไปที่มีมุขของกระดาษที่ให้มา

เมื่อเขียนเสร็จแล้ว เขาก็บอกข้อกำหนดการให้คะแนนครั้งที่ 1 คือ ให้คนที่นั่งใกล้กัน ให้คะแนนกันเอง แล้วบอกเหตุผลว่า คะแนนที่ได้มาก เพราะอะไร คะแนนที่ให้น้อย เพราะอะไร คะแนนเต็ม 10 คะแนน เกณฑ์เฉลี่ยที่ได้ผลออกมากมีค่าสูงมาก ระดับ 10 มีมาก ระดับ 9-7 มีมากเช่นกัน ระดับ 4 มีน้อย ค่าเฉลี่ยประสบผลสำเร็จดีน่าพอใจ

### วันแห่งการจัดการความรู้ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ประจำปี 2554

แต่พอบอกข้อกำหนดการให้คะแนน ครั้งที่ 2 คือ ตั้งกฎเกณฑ์การให้คะแนนขึ้นมามากมาย โดยเน้นความถูกต้อง เป็นเกณฑ์การตัดสิน เช่น

- รูปหมีวาดอยู่ในกรอบไหม ถ้าไม่มี ลบหนึ่งคะแนน ถ้ามีตามข้อกำหนดได้หนึ่งคะแนน
- ชื่อคนเขียนวางไว้ด้านบนขวามือหรือไม่ ถ้าใครเขียนชื่อวางที่ตำแหน่งอื่น ลบสามคะแนน
- มีผีเสื้ออยู่ในภาพ ถ้าเกินสี่ตัว ไม่ได้คะแนน ถ้ามีสี่ตัว ได้สี่คะแนน สามตัวได้สามคะแนน สองตัวได้หนึ่งคะแนน ลดหลั่นคะแนนลงไปตามลำดับ
- ห้ามมีผึ้งเกินสามตัว หัวใจห้ามเกิน 2 ดวง ถ้าเกินไม่ได้คะแนน

จากนั้นให้ทำการรวมคะแนนที่ได้ในครั้งที่ 2 ผลปรากฏว่า การใช้เกณฑ์วัดละเอียดมาก ๆ ทำให้คะแนนที่ได้ส่วนใหญ่น้อย คะแนนต่ำมาก ภาพรวมเฉลี่ยได้ประมาณสี่ถึงห้าคะแนน คนเต็มสิบน้อยมาก คนในห้องประชุมมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นว่าทำไมของขึ้นเดียวกัน ผลลัพธ์ที่ได้ มันต่างกันโดยสิ้นเชิง ให้เลือกดูว่า การเก็บองค์ความรู้ในองค์กรของท่าน ท่านต้องการแบบไหน แบบสนุกสบาย มีอารมณ์ มีความรู้สึกผสมอยู่ หรือ อยากได้งานแบบมีระบบมาจับ ผลที่ได้จากความสำเร็จขึ้นอยู่กับมุมมอง



## 2. ได้ทราบถึงรูปแบบการจัดการความรู้ภายในองค์กรของ วศ. ในแบบที่ไม่เป็นทางการ

กิจกรรมนี้ ให้ผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน ใน วศ. มาเล่าถึงประสบการณ์การทำ KM ในทุกแง่มุม กิจกรรมนี้นับว่าน่าสนใจมาก ตรงที่ผู้บริหารให้ข้อคิด และปัญหา อุปสรรคแบบกันเองจริง ๆ ไม่มีปรุงแต่ง แต่ละคนให้ความเห็นที่หลากหลาย ตรงไปตรงมา และชัดเจน

ข้อดีของการเข้ามาสังเกตการณ์ในครั้งนี้ คือ ได้เห็นงานของคนในกระทรวงเดียวกัน คือกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ว่าเขามีการจัดเก็บอย่างไร เหมือนหรือแตกต่างอย่างไร สรุปแล้วทุกที่ประสบปัญหาเหมือนกัน นั่นคือ การทำ KM ยังไม่เต็มที่ ข้อมูลที่ได้ดูไม่เนียนเหมือนกัน แต่มีข้อดีที่ได้วิทยากร คุณธวัชฯ ที่ให้ตัวอย่างของจริงที่ประสบผลสำเร็จในการทำ KM จนประเทศญี่ปุ่น นำข้อมูลวิธีคิดไปเผยแพร่ ในนิตยสารไคเซน นำตื่นตาตื่นใจ เวลาที่เขาทำเขาจะตั้งกลุ่มเล็ก ๆ แต่ละส่วนมีความรู้อยู่ในนั้น ต้องการอะไรมีข้อมูลอะไร เขาก็มาแชร์กัน แก้ปัญหาร่วมกัน ยกตัวอย่างโรงพยาบาลนครสวรรค์ ประสบผลสำเร็จในการให้บริการผู้ป่วยในห้องไอซียู เขามีวิธีคิดที่ไม่ซับซ้อน แต่ได้ผลเป็นอย่างดี ข้อมูลที่ได้จากคนไข้และพยาบาล มีความชัดเจน แต่การได้มาของข้อมูลนั้นสบายๆ ไม่วุ่นวาย แต่ละคนทำหน้าที่แตกต่างกันไป เช่น คนให้ข้อมูลก็ให้ไป คนจดบันทึกก็จดไป คนถ่ายคลิบก็ถ่ายไป คนเก็บข้อมูลสถิติก็ทำไป

ถ้าจะเปรียบเทียบกับ วว. ผู้เขียนคิดว่า ของเขาแยกส่วนชัดเจน ไม่รวมกันเหมือนอย่างเรา ซึ่งมักทำให้เกิดปัญหาคนทำก็รับหน้าที่หลายตำแหน่ง ไม่มีการแบ่งหน้าที่ให้ชัด จนดูเหมือนการเก็บข้อมูลเป็นภาระอันหนัก การมาเฝ้าสังเกตการณ์ในวันนี้ จึงทำให้ผู้เขียนได้เรียนรู้ วิธีคิดและวิธีจัดการ ตลอดจนผลที่ได้ทำให้เข้าใจการทำ KM ในทิศทางที่ควรจะเป็นมากขึ้น

## 3. ได้ทราบถึงนักจัดการความรู้ดีเด่นภายในองค์กรของ วศ. พร้อมกับแง่คิดและมุมมองในการแบ่งปัน

การนำเสนอจะอยู่ในรูปแบบวีดิทัศน์ เพื่อประหยัดเวลา เพราะมีรางวัลถึง 8 รางวัล บรรยายภาคโดยรวมตะกุกตะกัก เสียงไม่ออกบ้าง ต้องเปิดใหม่ แต่ก็ง่าย ๆ กันดีไม่คิดมาก

วัน KM Day ของ วศ. นี้ ถ้ากล่าวถึงภาพบรรยากาศโดยรวม สังเกตว่า มีการแจกของรางวัลให้แก่ผู้มาร่วมงานเยอะมาก ข้อดีได้เห็นหน้าคนที่มารับรางวัล บางคนไม่รู้จักเลย ก็แซวกัน สนุกสนาน บางคนได้ข่าวสารกลับบ้าน ได้หม้อหุงข้าวได้ไปเต้ กลับบ้าน พิธีกรให้ความเพลิดเพลินดี สิ่งที่คุณเขียนได้เรียนรู้ คือ ได้ประสบการณ์ในการจัดทำ KM เป็นอย่างมาก และเห็นว่าเป็นการจัดการที่ชาญฉลาดคุ้มค่าแก่การสังเกตการณ์จริงๆ 